



Info dernière minute

La CFE CGC depuis Novembre 2017 s'interroge et interpelle tous les mois la Direction du CSE SUD concernant la pertinence des astreintes 20h pour les managers. Bonne nouvelle, la CFE CGC a été entendue, le relevé de décision sur la suppression de l'astreinte managériale prend effet le 1^{er} Juin 2018.

Relevé de décision : [cse_sud_releve_de_decision_astreinte_managerialle_20h.pdf](#)

Questions / Réponses de la réunion DP du 24 Mai 2018

Question N°1

Tous les services / WhatsApp

Avez-vous donné l'autorisation aux managers d'utiliser WhatsApp comme outil de travail et de communication auprès de leurs équipes ?

Si oui, est-ce que son utilisation est encadrée, sécurisée ?

Réponse Direction

Certains encadrants utilisent l'application WhatsApp. Cette application est autorisée et sécurisée tel que 100% pratique le précise.

Cette application permet notamment le partage d'informations et des expériences, d'entraide et renforce l'esprit d'équipe.

La CFE CGC restera vigilante quant à l'utilisation de cette application non sécurisée, et au respect de l'accord équilibre vie privée / vie pro.

Question N°2

Tous les services / Egalité Professionnelle

Accord du 29 janvier 2018 portant sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et l'équilibre vie privée vie professionnelle au sein d'Orange SA période 2018-2020.

Quand les salarié(e)s seront-ils informés par leur ligne managériale de cet accord ?

Par quel biais les différentes dispositions figurant dans cet accord seront-elles présentées aux personnels ?

Quand sera mis en place le passeport égalité professionnelle dans notre entité ?

Qui sera le ou la correspondante Égalité professionnelle au niveau de notre établissement principal ?

Réponse Direction

La communication est en ligne sur @noo, avec possibilité d'avoir accès à l'accord. Une communication par mail le 5 mars a été réalisée auprès de tous les salariés d'Orange France. Ce point a été abordé lors d'une conférence téléphonique vers les managers de la DO Sud le 12 mars.

Les différentes dispositions sont sur @noo. Elles ont été rappelées dans la communication mail du 5 mars.

Le passeport égalité professionnelle est mis en place depuis le 5 mars avec le chapitre « les enjeux de l'égalité professionnelle ». Tous les salariés de la DO Sud ont reçu la proposition de le suivre. Deux autres chapitres suivront « les stéréotypes » et « la lutte contre les stéréotypes ».

La correspondante égalité professionnelle établissement principal est Anne Lefèvre.

Pour en savoir plus : [20180430_tract_egalite_pro_et_equilibre_pro-prive_mars_2018_vdef.pdf](#)

Question N°3

Tous les services / Egalité Professionnelle

A titre individuel, où un salarié peut-il trouver des informations permettant de savoir si son salaire est proche de celui de ses collègues qui exercent le même métier que le sien à niveau de classification et d'ancienneté identique ?

Réponse Direction

Le salarié peut en faire la demande auprès de son responsable de département qui lui indiquera son positionnement dans le nuage de points.

La CFE CGC vous encourage et vous accompagne si nécessaire à demander la vérification de votre positionnement.

Question N°4

Tous les services / Egalité Professionnelle

Un(e) salarié(e) de droit privé et un(e) fonctionnaire travaillant dans un même service perçoivent la même rémunération. Ces deux personnes décident d'opter pour un temps partiel à 80%.

Pourriez-vous nous préciser le mode de calcul de l'impact sur la rémunération pour chacun des statuts (Fonctionnaires et salariés de droit privé) ?

Réponse Direction

Cette question n'est pas de notre ressort.
Nous ne faisons pas d'études de cas.

Pour tout cas personnel, la CFE CGC vous accompagne et vous conseille de contacter le CSRH.

Question N°5

Tous les services / Les congés d'été

A ce jour, certains services n'ont toujours pas de retour sur la validation/refus des congés d'été est-ce normal ?

Réponse Direction

Les managers feront un retour d'ici la fin du mois.

Tous les conseillers n'ont pas encore déposé leurs souhaits, les managers ont souhaité attendre d'avoir tous les souhaits pour faire le retour d'où le glissement de planning.

La CFE CGC s'interroge dans ce cas sur l'utilité que la Direction impose une date butoir au 31 Mars pour déposer ses souhaits et qu'au 24 Mai la Direction nous annonce n'avoir pas recueilli tous les souhaits ... Quid de vos réservations pour l'été ... Quid sur la planification et la présence face au client sur certaines semaines Quid du scorange Etc. ... n'hésitez pas à alerter vos représentants en cas de difficultés.

Question N°6

Tous les services / Dotation matériel des télétravailleurs

Les collaborateurs pratiquant le télétravail disposent d'un équipement Soft phone filaire.

Pour ceux exerçant un métier dans la relation client, cet équipement ne prévoit pas à ce jour un casque téléphonique sans fil.

Pour favoriser les déplacements des collaborateurs sur site et chez eux et faire du préventif contre les pathologies liées à une position de travail assise toute la journée, un casque sans fil est-il envisageable ?

Réponse Direction

Suite aux remontées lors de groupe d'écoute sur le réaménagement du 3è, la direction a décidé de commander des casques sans fil (les tarifs étant quasi identiques à ceux des filaires depuis peu)

Les renouvellements de casques et les nouvelles dotations se feront donc dorénavant par des casques sans fil et dans le cadre des contraintes budgétaires.

La CFE CGC demande le renouvellement de tous les casques de collaborateurs qui en feraient la demande à leur manager dans le cas de pathologie. En cas de refus, n'hésitez pas à nous consulter.

Question N°7

Tous les services / Accord PDE du 16/04/2018 :

Point 4. Encourager le covoiturage, l'auto-partage de véhicules électriques.

Point 4.3 Emplacements spécifiques.

Sur le site d'Apollo est-il prévu l'aménagement de places de parking spécifiques pour les personnes pratiquant le covoiturage ?

Réponse Direction

Des places réservées pour le covoiturage seront mises en place prochainement.

Nous reviendrons vers vous dès que nous aurons une date à vous communiquer.

La CFE CGC est favorable à ces dispositions, et souhaite cet emménagement rapide pour les covoitureurs.

Pour en savoir plus : [Accord Plan de mobilité](#)

Question N°8

Tous les services / Sous-traitance :

Nous constatons que de plus en plus d'activités sont confiées à la sous-traitance (ACTICALL...) comme par exemple, dernièrement sur ACTIVA la « Campagne COME » ou sur ARC GD SPES certains clients déjà en portefeuille.

Pouvez-vous nous expliquer pourquoi ceci est confié à la sous-traitance plutôt qu'en interne ?

Que représente en % l'activité de la sous-traitance par département au CSE Sud ?

Réponse Direction

Le CSE Sud n'a pas la responsabilité du pilotage de l'activité de la sous-traitance.

Concernant l'action d'Acticall, elle a été détaillée dans la réponse à la question 20 du mois d'avril 2018

Un plan d'action de réduction du churn du parc de clients COME a été initié par la BU Mobile. Il va en partie s'appuyer sur des actions proactives.

Compte tenu du nombre de clients à adresser et de la capacité de traitement d'Activa, l'action sera réalisée conjointement avec le partenaire Acticall- Sitel de Rouen. Ce dernier traitera la campagne en toute autonomie, y compris le suivi de ses commandes. C'est à ce titre que nous avons invité Acticall sur notre site.

Par ailleurs le CSE fait appel à DRCE pour sous-traiter des activités qu'il n'est pas en capacité d'assurer.

Concernant les clients sous-traités sur le SPES nous confirmons qu'il n'y en a aucun actuellement, mais que nous souhaitons sous-traiter des actes pour faire face à la charge de travail et aux difficultés de recrutement que nous rencontrons. En effet plusieurs collaborateurs sont absents et d'autres sont en partance vers de nouveaux postes, ceci est de nature à dégrader nos niveaux de service et la satisfaction de nos clients nous souhaitons donc nous faire aider par un partenaire dûment formé pour traiter certaines demandes.

La CFE CGC revendique une réelle prise en compte des difficultés rencontrées sur le terrain par les salariés de toutes les équipes notamment celles se trouvant au cœur de projets chaotiques, mais la CFE CGC ne cautionne pas l'appel à la sous-traitance et demande à la Direction de s'interroger sur les réelles difficultés de recrutements au CSE SUD.

Question N°9

DVF / Stagiaire :

Une partie des conseillers DVF a reçu un mail le 26 Avril 2018 :

« Pour info, nous recevrons le 14 mai (le même jour que Mr XXX), une stagiaire assistante manager de vente, pour une durée de 10 semaines.

Me Y suivra la FI avec Mr X avant d'être sur le plateau. Elle sera positionnée sur le bureau que j'occupais avant le 01.01.18.

Je vous mets en PJ sa fiche de poste. »

Pouvez-vous nous dire qui a rédigé cette fiche de poste ?

Quand et où a-t-elle été publiée ?

Réponse Direction

L'encadrement du département

Pas de publication antérieure à la communication faite aux conseillers

Pour rappel il s'agit d'un stage de 10 semaines qui ne fait pas l'objet d'une description de poste.

La CFE CGC s'interroge sur l'opacité des recrutements de stagiaires, et s'alerte sur les nominations.

Question N°10

DVF / COME :

Les conseillers constatent une augmentation et une répétition d'appels de clients « COME » au motif du non traitement ou erreur de traitement de leur demande émise auprès de nos sous-traitants. Les managers sont alertés. Quand et comment comptez-vous remédier à cela sachant qu'en même temps les conseillers ont des objectifs QS et Satisfaction à tenir ?

Réponse Direction

Les mauvaises prises en charge de nos clients auprès de leur centre de rattachement sont communiquées directement à la DRCE qui les pilote.

Il est important de rappeler que, depuis le début de l'année, les objectifs de QS sont tenus sur l'activité Alliance.

La CFE CGC se réjouit de la tenue des objectifs QS de l'équipe Alliance, et soutient les conseillers, mais rappelle à la Direction que depuis Avril après un bon 1er trimestre, les objectifs score ne sont pas atteints et prouvent l'insatisfaction client.

La CFE CGC se félicite d'avoir pu faire maintenir depuis Avril 2017 le gel de l'item Score, mais depuis l'annonce de l'arrêt de Come, celui-ci re dégringole alors que les conseillers sont toujours sur le pont ! A quand l'analyse par la Direction des mauvais verbatims pour en connaître la cause réelle ?...

Question N°11

Questions Clic RH

Certaines questions ont été posées sur le clicRH.

Certaines demandes se retrouvent sans réponse depuis quelques mois ou avec des réponses incohérentes. Pourriez-vous nous dire ce qu'il en est ?

Réponse Direction

Nous ne gérons pas les Clic RH.

La CFE CGC entend que la Direction du CSE Sud ne gère pas le Clic RH, mais s'interroge devant le nombre de dossiers en attente, ou clôturés sans réponse, ou clôturés sans lien avec la demande. N'hésitez pas à alerter vos représentants en cas de difficultés, nous ferons remonter en local vos demandes.

La prochaine réunion DP du CSE SUD est programmée le 21 Juin 2018.

Vous avez des questions, des réclamations, des préoccupations,

N'hésitez pas à contacter vos représentants CFE CGC.

Vos représentants
CFE-CGC Orange

Élus-es

- Laurence Ourtiès
- Antoine Roeser
- Blandine Barthès
- Mohamed Benyahia
- Hélène Faus
- Sandrine Frasca



Retrouvez ce compte-rendu et
les publications de votre établissement :
<https://www.cfecgc-orange.org/do-sud/>

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !



www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

